

平成16年12月7日

## 生命保険業における個人情報保護のための取扱指針について（修正案）

## I. 金融機関等における個人情報の保護について

## 1. 個人情報の保護の必要性

高度情報化社会の進展とともに、コンピュータによる個人情報の保有・管理が進む中、個人情報保護の必要性が広く世界規模で認識されるようになった。我が国における個人情報保護に関する関心は、概ね諸外国の個人情報保護立法に影響を受けつつ、これまで醸成されてきたと言える。

我が国の民間部門の個人情報保護は、専らガイドライン等による自主規制に委ねられてきたところであるが、金融機関等においては、昭和62年3月の財団法人金融情報システムセンター（FISC）による「金融機関等における個人データ保護のための取扱指針」（以下、「FISC指針」という。）が挙げられる。以後、生命保険業界においては、FISC指針を生命保険業における個人データ保護の基本方針と位置づけることで適切な個人情報保護を図ることとしてきた。平成11年4月、FISC指針が最新の国際的な個人情報保護動向を踏まえて大幅に改正されたことを機に、同年6月、生命保険業界において更に積極的に個人情報保護に取り組むことを目的とし、当協会において、「生命保険業における個人データ保護について—生命保険業における個人データ保護のための取扱指針」（以下、「生保指針」又は「この取扱指針」という。）を策定、公開してきた。

一方、個人情報保護法の制定の要請は、個人情報保護に対する十全な規制の要望や、電子商取引の発展における取組みの必要性等から、徐々に高まりを見せ、平成11年の住民基本台帳法の一部改正を巡って更に加速化し、頻繁に生じる個人情報の不正流出事件とも相俟って、飛躍的に高まった。こうした背景のもと、平成12年10月には、個人情報保護法制化専門委員会による「個人情報保護基本法制に関する大綱」が取り纏められ、情報通信技術戦略本部は、「個人情報保護に関する基本法制の整備について」を決定し、この大綱を最大限尊重すること、次期通常国会への法案提出を目指すことが明確に示された。さらに、平成13年3月、「個人情報の保護に関する法律案」が閣議決定され、国会上程されたが、住民基本台帳ネットワークシステムの実施との関係や報道の自由との関係等において審議は難航し、平成14年12月に審議未了のまま廃案となった。その後、平成15年3月には必要な修正が行われた上で、新法案（以下、この章において「個人情報保護法」という。）が国会上程され、同年5月に成立し、公布されるに至った。

## 2. 生命保険業における個人情報の保護の考え方

生命保険業はその提供する商品・サービスの特性から、取り扱う個人情報に関し、次のような特徴を有すると考えられる。

- ・個人の生涯にわたる保障を中核とするサービスの幅広さに由来する個人情報の長期性及び多様性
- ・大数の法則等の保険数理に立脚した保険制度に由来する個人情報の大量性
- ・契約当事者たる契約者の他、被保険者、保険金受取人等の多くの関係者の存在
- ・契約の募集、危険選択、維持、保全等に介在する生命保険募集人等の存在
- ・保険制度の健全性、公平性を維持するための審査情報の存在

FISC指針は全ての金融機関等を対象としていることから、これまで、生命保険業界においては、それに準拠しつつ、上記の生命保険業における特徴を踏まえた具体的な取扱指針を自主的に定め、遵守してきた。

今後は、こうした関係に加えて、個人情報保護法の各規定、個人情報保護法第7条に基づく政府の「個人情報の保護に関する基本方針」（以下、「基本方針」という。）や主務大臣が作成する指針等も踏まえつつ、それらの趣旨に則った指針であるこの取扱指針の遵守を通じて、生命保険会社等は生命保険業界における個人情報保護に取り組むことが必要となる。【また、この取扱指針は、当協会が認定個人情報保護団体として定める個人情報保護指針として位置付けられるものであり、当協会は、生命保険会社等に対し、この取扱指針を遵守させるための必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めることとなる。】

## 3. 指針改定に関する考え方

## (1) 改定の背景

個人情報保護法の事業者の義務に係る規定等が、政令により平成17年4月に施行されることとされた。生命保険業界においても、施行までの準備期間中に事業者義務規定の確実な実施を図る必要があり、平成15年11月に当協会内に「個人情報保護法対応PT」を設置し、実務上の観点から幅広い検討を重ねた結果、生保指針について、個人情報保護法に即した改定を行うこととした。

## (2) 改定の内容とその意義

今回の改定にあたっては、個人情報保護法、金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（以下、「金融庁ガイドライン」という。）、金融分野における個人情報保護に関するガイドラインの安全管理措置等についての実務指針（以下、「金融庁実務指針」という。）に合わせた抜本的な見直しを行った。

まず、取扱指針は、総則、定義、取扱指針に大別されるが、総則においては、個人情報保護法との関係を踏まえた指針の目的、位置付け等を明らかにした。定義、取扱指針においては、個人情報保護法上の各規定を前述の生命保険業の特徴に照らしその取扱いの詳細を定めることとした。具体的には、個人情報保護法の第4章において、個人情報取扱事業者における利用目的の特定、安全管理措置等の義務等が定められたことに則した改定等を行った。

同時に、改定前の取扱指針における考え方も尊重・維持しつつ、従来は準拠してきたFISC指針の内容も一部取り込むことで、それを前提としない独立した体系の取扱指針とした。

【また、当協会が認定個人情報保護団体となることを前提とし、この取扱指針を個人情報保護法第43条に基づき作成、公表する必要がある個人情報保護指針に位置付けることとした。合わせて、生命保険会社等に対するこの取扱指針の遵守のための指導、勧告等を当協会の努力義務とした。】

個人情報保護法において規定されていないいわゆるセンシティブ情報等については、従来より生保指針においてその特別な取扱いを定めてきており、今後も引き続き生命保険業の特徴に由来する特別な取扱いの必要性を認め、この取扱指針においても明記した。

さらに、安全管理措置については、金融庁ガイドラインについても別冊として実務指針が定められたことに鑑み、この取扱指針についても、安全管理措置の詳細な規定は、別冊として「生命保険業における個人情報保護のための取扱指針の安全管理措置等についての実務指針」（以下、「生保版実務指針」という。）（仮称）において定めることとした。

## II. 取扱指針

### 1. 総則

#### (1) 目的

この取扱指針は、生命保険会社の個人情報の適正な取扱いの確保のために、利用目的の特定、安全管理のための措置、本人の求めに応じる手続その他の事項に関し、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号。その後の改正も含む。）（以下、「個人情報保護法」という。）の規定の趣旨に沿った指針を示すことにより、生命保険会社の個人情報保護の推進に資することを目的とする。

#### (2) 適用範囲

この取扱指針は、生命保険会社及び社団法人生命保険協会（以下、「生命保険会社等」という。）の個人情報の取扱いに適用するほか、生命保険会社等がその管理責任の範囲で、雇用、委任、請負等の契約等に基づき、生命保険会社等の業務の一部を行う個人、法人又は団体に個人情報を取扱わせる場合（但し、雇用管理に関する情報を除く。なお、雇用管理に関する情報に関しては、厚生労働省告示第259号「雇用管理に関する個人情報の適正な取扱いを確保するために事業者が講ずべき措置に関する指針」等を踏まえ、雇用管理情報の適正な取扱いを確保する。）に適用する。

#### (3) この取扱指針の位置付け

【この取扱指針は、社団法人生命保険協会が認定個人情報保護団体として定める個人情報保護指針であり、社団法人生命保険協会は、生命保険会社に対し、この取扱指針を遵守させるため必要な指導、勧告その他の措置をとるよう努めることとする。】

また、この取扱指針に定めがない場合についても、「金融庁ガイドライン」は適用されることについて留意する。

この取扱指針において使用する用語は、別に定める場合を除き、「金融庁ガイドライン」において使用する用語の例による。

### 2. 定義

#### (1) 「生命保険会社」

生命保険会社とは、「保険業法」（平成7年法律第105号。その後の改正も含む。）に基づき生命保険業を行う相互会社、株式会社及び外国生命保険会社等をいう。

#### (2) 「個人情報」

生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。

（例）

- ・氏名、生年月日等の個人を識別するための情報
- ・身体、財産、職種、肩書等の属性に関する情報
- ・会社や第三者による判断、評価を表す情報
- ・公刊物等によって公にされている公知情報
- ・映像、音声情報

生命保険会社の取扱う個人情報としては、保険契約等の募集活動を行う際に必要となる募集情報、生命保険会社が個人と締結する契約全般の締結及びその履行に必要な契約情報、保険契約締結時或いは支払時等に審査を行うために必要となる審査情報（個人ローン等財務取引に必要な与信審査及び債権保全のための信用情報を含む。）のほか、生命保険会社等に関する雇用管理情報も含まれる（なお、雇用管理に関する情報については、1(2)適用範囲参照。）。

また、生命保険会社の取扱う死者に関する情報は、多くの場合、同時に遺族等の生存する個人に関する情報となることに留意する。

### (3)「個人情報データベース等」

個人情報を含む情報の集合物であって、特定の個人情報を電子計算機等を用いて検索できるように体系的に構成したものをいう。

また、電子計算機等を用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を50音順や生年月日順等一定の規則に従って整理・分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるよう体系的に構成されており、かつ目次、索引、符号等を付して一般的に容易に検索可能な状態に置かれているものも含む。

### (4)「個人情報取扱事業者」

個人情報データベース等を事業の用に供している、生命保険会社等を含む民間事業者であって、その事業の用に供する個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数合計が過去6ヵ月以内のいずれの日においても5千人を超えない者を除いたものをいう。他者が管理している個人情報データベース等であっても、それを事業の用に供する場合には、当該個人情報データベース等を構成する特定の個人数を「個人の数」に算入する。但し、電話帳やカーナビゲーションシステム等、他人が作成した個人情報データベース等で個人情報として氏名又は住所若しくは居所若しくは電話番号のみが含まれるものを編集し、又は加工することなく、その事業の用に供する場合は、その個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人数は、上記の特定の個人数には算入しない。

### (5)「個人データ」

個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。電子計算機等から記録媒体へダウンロードされたもの及び出力されたもの並びに紙面に出力されたもの（又はそのコピー）も含まれる。

### (6)「保有個人データ」

生命保険会社等が、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止のすべてを行う権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるもの、及び6ヵ月以内に消去（更新することは除く。）することとなるものを除いたものをいう。

存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとは、次の各号のいずれかに該当する場合をいう。

- ①存否が明らかになることで、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの

（例）

- ・生命保険会社等が、本人等に知らされておらず、その存在が明らかになることで本人の心身状況を悪化させるおそれのある病名等の個人データを保有している場合

- ②存否が明らかになることで、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの

（例）

- ・反社会的団体・勢力による不当被害要求を防止するため、生命保険会社等が当該団体・勢力等の個人データを保有している場合

- ・悪質な保険金・給付金等の不正請求被害を防止するため、生命保険会社等が当該不正請求者等の個人データを保有している場合
  - ③存否が明らかになることで、国の安全が害されるおそれ、他国若しくは国際機関との信頼関係が損なわれるおそれ又は他国若しくは国際機関との交渉上不利益を被るおそれがあるもの
  - ④存否が明らかになることで、犯罪の予防、鎮圧又は捜査その他の公共安全と秩序の維持に支障が及ぶおそれがあるもの
- (例)
- ・警察からの捜査関係事項照会の受理、回答の過程で容疑者等の個人データを保有している場合

(7) 「本人」

個人情報によって識別される特定の個人をいう。

(8) 「第三者」

個人データを提供しようとする個人情報取扱事業者及び当該個人データに係る本人のいずれにも該当しないものをいい、自然人、法人その他の団体を問わない。

(9) 「公表」

不特定多数の人に知らせることをいう。

(例)

- ・ホームページへの掲載
- ・店舗・窓口への掲示・備付け
- ・パンフレット等への記載
- ・新聞・雑誌等への掲載

(10) 「(本人に) 通知」

本人に直接知らせることをいう。

「通知」の方法については、原則として、書面（電子的方式、磁気的方式、その他人の知覚によっては認識することのできない方式で作られる記録を含む。以下、同様とする。）によることとする。

(書面による通知の例)

- ・文書の手交
- ・電子メール、ファックスの送信
- ・郵便による文書の送付

(11) 「(本人に対する) 明示」

本人に対して、記載された箇所が容易に分かる書面で明確に示すことをいう。

(例)

- ・申込書、重要事項説明書その他の書面への記載
- ・入力画面や電子メールへの明記

(12) 「(本人の) 同意」

本人の承諾する旨の意思表示を得ることをいう。原則として明示的な同意を得ることとするが、明示的な同意がない場合には、状況に照らして本人が実質的に同意していると判断できることが求められる。

(例)

- ・面談、電話での口頭了承
- ・本人による署名・捺印
- ・同意する旨のメール受信
- ・同意する旨の確認欄へのチェック・ボタンクリック
- ・音声入力やタッチパネルによる承諾

生命保険会社等が、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取扱う場合及び個人データを第三者に提供する場合の本人の同意は、原則として、書面によることとする。なお、事業者があらかじめ作成された同意書面を用いる場合には、文字の大きさ及び文章の表現を変えること等により、個人情報の取扱いに関する条項が他と明確に区別され、本人に理解されることが望ましい。

また、あらかじめ作成された同意書面に確認欄を設け本人がチェックを行うこと等、本人の意思が明確に反映できる方法により確認を行うことが望ましい。本人が制限能力者（成年被後見人、未成年者等）である場合、本人の法定代理人等から同意を得ることにより、本号の「本人の同意」を得たものと取扱って差し支えない。

(13) 「（本人が）容易に知り得る状態」

本人が知ろうと思えば、時間的にも、その手段においても、容易に知ることができる状態をいう。複数の手段により定期的もしくは継続的な公表を行う、又は当該事項を知るための方法をあらかじめ通知しておくこと等が考えられる。

（例）

- ・ホームページへ継続的に掲載
- ・店舗・窓口へ継続的に掲示・備付け
- ・パンフレット等へ継続的に記載
- ・新聞・雑誌等へ継続的に掲載

(14) 「（本人の）知り得る状態」

本人が知ろうと思えば、知ることができる状態をいう。問い合わせ窓口を設置し、本人の求めに応じて遅滞なく口頭又は文書で回答することも含まれるが、あらかじめ定期的もしくは継続的な公表を行うことが望ましい。

（例）

- ・ホームページへ継続的に掲載
- ・店舗・窓口へ継続的に掲示・備付け
- ・パンフレット等へ継続的に記載
- ・新聞・雑誌等へ継続的に掲載

(15) 「個人情報機関」

個人の返済能力に関する情報の収集及び与信事業を行う個人情報取扱事業者に対する当該情報の提供を業とするものをいう。

### 3. 取扱指針

#### 3-1 利用目的

##### (1) 利用目的の特定

個人情報を取扱うにあたっては、生命保険会社等においてどのような目的で当該個人情報を利用するか、本人が一般的、合理的に予想できる程度に利用目的を明確にしなければならない。

（例）

- ・各種保険契約のお引き受け、ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払い
- ・関連会社・提携会社を含む各種商品・サービスのご案内・提供、ご契約の維持管理
- ・当社業務に関する情報提供・運営管理、商品・サービスの充実
- ・その他保険に関連・付随する業務

生命保険会社等は、各社のホームページ等において、利用目的とともに、各種商品、サービスの内容を掲載の上、当該ホームページのアドレス等を明示することが望ましい。

特定された利用目的は、あらかじめ公表するか、個人情報の取得後速やかに本人に通知又は公表を行うこととする。但し、次の各号のいずれかに該当する場合を除く。

- ①利用目的を本人に通知又は公表することにより、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

（例）

- ・いわゆる総会屋や暴力団に関する情報の収集等で情報提供者に被害が及ぶおそれがある場合

- ②利用目的を本人に通知又は公表することにより、当該生命保険会社等の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合

（例）

- ・新商品開発や営業ノウハウ等の企業秘密が損なわれるおそれのある場合

- ③国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

#### ④取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

(例)

- ・電話、郵便、ファックスやインターネット等での資料請求に対して、請求者が提供した住所、氏名に関する情報を請求された資料及び当該請求に関連するその他各種商品案内の送付のみに利用する場合

生命保険会社等は、特定の個人情報の利用目的が、法令等に基づき限定されている場合には、その旨を明示することとする。

生命保険会社等が、与信事業に際して、個人情報を取得する場合には、利用目的について本人の同意を得ることが望ましく、契約書等における利用目的は他の契約条項等と明確に分離して記載することとする。この場合、生命保険会社等は取引上の優越的な地位を不当に利用し、与信の条件として、与信事業において取得した個人情報を与信業務以外の金融商品のダイレクトメールの発送に利用することを同意させる等の行為を行うべきではなく、本人は当該ダイレクトメールの発送に係る利用目的を拒否することができる。

生命保険会社等が、与信事業に際して、個人情報を個人信用情報機関に提供する場合には、その旨を利用目的に明示する。更に、明示した利用目的について本人の同意を得ることとする。

#### (2) 利用目的による制限

生命保険会社等は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取扱ってはならない。

但し、次の各号のいずれかに該当する場合を除く。

##### ①法令に基づく場合

(個人情報の提供が義務付けられている例)

- ・所得税法 225 条 1 項等に基づく税務署長に対する支払調書等の提出
- ・組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律第 54 条第 1 項に基づく疑わしい取引の届出

(個人情報の提供が任意であり、個別の判断が必要な例)

- ・刑事訴訟法 197 条 2 項に基づく捜査関係照会に応じる場合

【・弁護士法 23 条の 2 に基づく照会に対する協力】

- ・商法 274 条の 3 による親会社の監査役の子会社に対する調査への対応

##### ②人の生命、身体又は財産の保護のため必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(例)

- ・いわゆる総会屋や暴力団に関する情報の収集

【・債権譲渡に伴う個人情報の開示】

- ・不正被害請求等に係る反社会的行為に関する情報の収集

##### ③公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

(例)

- ・病気の予防、治療に関する研究
- ・児童虐待に対処するための社会全体でのネットワーク形成等を目的とする情報交換

##### ④国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

(例)

- ・税務調査等への協力

#### (3) 利用目的の変更

生命保険会社等は、利用目的を変更する場合には、変更後の利用目的が変更前の利用目的からみて想定でき、信義則に反しないなど社会通念上も妥当であると客観的に認識される範囲内で行うこととする。

また、変更された利用目的について、本人に通知又は公表することとする。但し、3-1(1)の各号のいずれかに該当する場合を除く。

#### (4) 合併、会社の分割、分社化、営業譲渡等の場合の取扱い

生命保険会社等が、合併、会社の分割、分社化、営業譲渡などにより他の個人情報取扱事業者から事業の承継

をすることに伴って個人情報を取得【（事業承継の検討段階における取得を含む。）】した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、当該個人情報に係る承継前の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取扱わないこととする。但し、3-1(2)の各号のいずれかに該当する場合を除く。

### 3-2 機微（センシティブ）情報の取扱い

生命保険会社等は、政治的見解、信教（宗教、思想及び信条をいう。）、労働組合への加盟、人種及び民族、門地及び本籍地、保健医療及び性生活、並びに犯罪歴に関する情報（以下「機微（センシティブ）情報」という。）については、次に掲げる場合を除くほか、取得、利用又は第三者提供を行わないこととする。なお、新聞に記載された犯罪情報等の公開情報や本人の体格の特徴など営業担当者等の観察によってわかる情報は機微（センシティブ）情報に該当しない。

なお、委託、合併等による事業の承継に伴う個人データの提供、特定共同利用をすることについての本人の同意までは求められない。

#### ① 法令等に基づく場合

（「等」に該当する例）

- ・ 閣議決定、公的機関からの発出文書
  - ・ 暴力団追放運動推進センターの会議等の場で文書等にて連携される、暴力団や反社会的団体もしくはその構成員の反社会的行為に関する情報提供
- ② 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合
- ③ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のため特に必要がある場合
- ④ 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合
- ⑤ 源泉徴収事務等の遂行上必要な範囲において、政治・宗教等の団体若しくは労働組合への所属若しくは加盟に関する従業員等の機微（センシティブ）情報を取得、利用又は第三者提供する場合

（例）

- ・ 保険の引受業務や保険料の引去業務において、宗教法人や政治団体、労働組合への所属若しくは加盟に関する情報を取得・利用・第三者提供する場合
  - ・ 組合費の給与引去のために、労働組合への加盟に関する従業員等の個人情報を取得、利用又は第三者提供する場合
- ⑥ 相続手続による権利義務の移転等の遂行に必要な限りにおいて、機微（センシティブ）情報を取得、利用又は第三者提供する場合
- ⑦ 保険業その他金融分野の事業の適切な業務運営を確保する必要性から、本人の同意に基づき業務遂行上必要な範囲で機微（センシティブ）情報を取得、利用又は第三者提供する場合

（適切な業務運営の例）

- ・ 保険契約の引受け・継続・維持管理、保険金・給付金等の支払い
- ・ 保険商品の開発
- ・ 保険事業の公正性確保、保険制度の健全性維持、保険集団全体の公平性確保

⑦号にいう本人の同意とは、保険業その他金融分野の事業の適切な業務運営を確保する必要性から業務遂行上必要な範囲で機微（センシティブ）情報を取得、利用又は第三者提供することに対する同意である。

法施行前に取得した機微（センシティブ）情報を法施行後に利用する場合があるが、この場合の取得時の同意の形式は、必ずしも明示的な同意に限られない。

本人が制限能力者（成年被後見人、未成年者等）である場合、本人の法定代理人等から同意を得ることにより、本号の「本人の同意」を得たものと取扱って差し支えない。

保険募集等に関して取得した保健医療情報を与信事業等に流用することは、「保険業の適切な業務運営を確保する必要性から」「業務上必要な範囲内で」「利用または第三者提供する場合」には該当しない。

#### ⑧ 機微（センシティブ）情報に該当する生体認証情報を本人の同意に基づき、本人確認に用いる場合

生命保険会社等は、機微（センシティブ）情報を、上記①～⑧に定める事由により取得、利用又は第三者提供する場合には、各号の事由を逸脱した取得、利用又は第三者提供を行うことのないよう、特に慎重に取扱うこととする。

### 3-3 個人情報の取得

#### (1) 適正な取得

生命保険会社等が個人情報を取得するにあたっては、個人情報保護法をはじめとした法令全般に照らして違法性のないように留意し、社会的良識からみて妥当と考えられる手段によって行わなければならない。

#### (2) 本人からの直接取得

生命保険会社等は、アンケート、申込書等の書面の提出又はユーザー入力画面へのデータ入力等により、直接本人から個人情報を取得する場合には、あらかじめ本人に対してその利用目的を明示することとする。但し、3-1(1)の各号のいずれかに該当する場合を除く。

生命保険会社等は、与信事業においては、利用目的を明示する書面に確認欄を設けること等により、利用目的について本人の同意を得ることが望ましい。

なお、与信事業において、申込時に利用目的について本人の同意を得る場合、当該申込時に利用目的の同意を得た個人情報については取得に際しての利用目的の通知又は公表を要しないが、それ以降に取得する情報については、あらかじめ利用目的を公表していない限り、利用目的の通知又は公表が必要である。

口頭による個人情報の取得にあたっては、必ずしも利用目的の明示は要しないが、明示を行わない場合には、あらかじめ利用目的を公表し、又は取得後速やかに、利用目的を本人に通知もしくは公表することとする。但し、3-1(1)の各号のいずれかに該当する場合を除く。

#### (3) 間接的な取得

生命保険会社等は、個人情報を第三者から取得する場合、本人の利益を不当に侵害しないものとともに、あらかじめ利用目的を公表することとする。

また、利用目的を公表していない場合には、取得後速やかに、利用目的を本人に通知又は公表することとする。但し、3-1(1)の各号のいずれかに該当する場合を除く。なお、生命保険会社等は、情報の不正取得等の不当な行為を行っている第三者から、当該情報が漏えいされた情報であること等を知った上で個人情報を取得してはならない。

「通知」の方法については、生命保険会社等は、原則として、書面によることとする。

「公表」の方法については、生命保険会社等は、自らの金融商品の販売方法等の事業の態様に応じ、インターネット上のホームページ等での公表、事務所の窓口等への書面の掲示・備付け等適切な方法によらなければならない。

### 3-4 個人データの内容の正確性の確保

#### (1) 正確性の確保

生命保険会社等は、個人データの利用目的に照らして必要と判断した範囲内で、その正確性、最新性及び適切な内容を維持することに努めることとする。

#### (2) 保有する個人データの保存期間

個人データの保存期間については、保険契約者等の個人データの保存期間については契約終了後一定期間内とする等、当該保有する個人データの利用目的に応じた適切な保存期間を定め、当該期間経過後の保有する個人データを消去することとする

ただし、法令等に基づく保存期間の定めがある場合には、この限りでない。

(例)

- ・ 保険契約のお引き受け・ご継続・維持管理、保険金・給付金等のお支払いを利用目的とする契約情報について、その保存期間を原則として保険期間（保険金等の据置期間、年金等の受給期間を含む。以下同じ。）とし、保存期間満了（削除）以前に解約・失効等により消滅する契約については、保険契約の履行に必要な期間の経過により保存期間が終了するものとする。また、保険期間以外についても所要の期間、保有個人データを保存する場合（申込み後、契約締結に至らない場合における、重複申込みの確認等のための保存や、保険契約消滅後における、取引履歴の確認、その他各種照会等への対応のための保存）も、適切な保存期間を別途定める。

### 3-5 (3) 安全管理措置

#### (1) 安全管理措置の内容

生命保険会社等は、その取扱う個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のため、安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備及び安全管理措置に係る実施体制の整備等の必要かつ適切な措置を講じなければならない。なお、生命保険会社等は、個人情報についても必要に応じて安全管理措置を講じることとする。

必要かつ適切な措置は、個人データの取得・利用・保管等の各段階に応じた「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」を含むものでなければならない。

また、医療・健康情報等の特に厳重な管理を要する個人データについては、特段の安全管理措置を講じることとする。

「組織的安全管理措置」とは、個人データの安全管理措置について従業者の責任と権限を明確に定め、安全管理に関する規程等を整備・運用し、その実施状況の点検・監査を行うこと等の、個人情報取扱事業者の体制整備及び実施措置をいう。

「人的安全管理措置」とは、従業者との個人データの非開示契約の締結及び従業者に対する教育・訓練等を実施し、個人データの安全管理が図られるよう従業者を監督することをいう。

「技術的安全管理措置」とは、個人データ及びそれを取扱う情報システムへのアクセス制御、情報システムの監視等、個人データの安全管理に関する技術的な措置をいう。

## (2) 規程等の整備

生命保険会社等は、個人データの安全管理に係る基本方針・取扱規程等の整備として、以下の「組織的安全管理措置」を講じなければならない。

- ①個人データの安全管理に係る基本方針の整備
- ②個人データの安全管理に係る取扱規程の整備
- ③個人データの取扱状況の点検・監査に係る規程の整備
- ④外部委託に係る規程の整備

上記の②安全管理に係る取扱規程として、以下の規程を定めなければならない。

- ①取得・入力段階における取扱規程
- ②利用・加工段階における取扱規程
- ③保管・保存段階における取扱規程
- ④移送・送信段階における取扱規程
- ⑤消去・廃棄段階における取扱規程
- ⑥漏えい事案等への対応の段階における取扱規程

## (3) 実施体制の整備

生命保険会社等は、個人データの安全管理に係る実施体制の整備として、以下の「組織的安全管理措置」、「人的安全管理措置」及び「技術的安全管理措置」を講じなければならない。

(組織的安全管理措置)

- ①個人データの管理責任者の設置
- ②就業規則等における安全管理措置の整備
- ③個人データの安全管理に係る取扱規程に従った運用
- ④個人データの取扱状況を確認できる手段の整備
- ⑤個人データの取扱状況の点検・監査体制の整備と実施
- ⑥漏えい事案等に対応する体制の整備

(人的安全管理措置)

- ①従業者との個人データの非開示契約の締結
- ②従業者の役割・責任等の明確化
- ③従業者への安全管理措置の周知徹底、教育及び訓練
- ④従業者による個人データ管理手続きの遵守状況の確認

(技術的安全管理措置)

- ①個人データの利用者の識別及び認証
- ②個人データの管理区分の設定及びアクセス制御
- ③個人データへのアクセス権限の管理
- ④個人データの漏えい・き損防止策
- ⑤個人データへのアクセス記録及び分析
- ⑥個人データを取扱う情報システムの稼働状況の記録及び分析

## ⑦個人データを取扱う情報システムの監視及び監査

なお、安全管理措置の詳細は、本取扱指針〔別冊〕として定める生保版実務指針に従って適切な対応を図らなければならない。

### 3-6 従業員の監督

生命保険会社等は、個人データの安全管理が図られるよう、適切な内部管理体制を構築し、その従業員に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

「従業員」とは、生命保険会社等の組織内において直接又は間接に事業者の指揮監督を受けて事業者の業務に従事している者をいい、雇用関係にある従業員（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、事業者との間の雇用関係にない者（取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等）も含まれる。

生命保険会社等は、以下の体制整備等により、従業員に対し「必要かつ適切な監督」を行わなければならない。

- ① 従業員が、在職中及びその職を退いた後において、その業務に関して知り得た個人データを第三者に知らせ、又は利用目的外に使用しないことを内容とする契約等を採用時等に締結すること。
- ② 個人データの適正な取扱いのための取扱規程の策定を通じた従業員の役割・責任の明確化及び従業員への安全管理義務の周知徹底、教育及び訓練を行うこと。
- ③ 従業員による個人データの持出し等を防ぐため、社内での安全管理措置に定めた事項の遵守状況等の確認及び従業員の個人データ保護に対する点検・監査制度を整備すること。

なお、安全管理措置の詳細は、本取扱指針〔別冊〕として定める生保版実務指針に従って適切な対応を図らなければならない。

### 3-7 委託先の監督

#### (1) 委託先の監督

生命保険会社等は、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合は、その取扱いを委託された個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行わなければならない。

「委託」とは、契約の形態や種類を問わず、生命保険会社等における個人情報取扱事業者が他の者に個人データの取扱いの全部又は一部を行わせることを内容とする契約の一切を含む。

(委託先の例)

- ・グループ会社（システム子会社、事務代行会社等）への業務委託
- ・外部の情報処理業者等への業務委託
- ・新契約時の契約確認、保険金・給付金等確認の確認会社への委託
- ・他の保険会社への業務の委託・事務の代行
- ・他の保険会社への業務及び財産の委託
- ・代理店への保険募集の委託

生命保険会社等は、個人データを適正に取扱っていると認められる者を選定し委託するとともに、取扱いを委託した個人データの安全管理措置が図られるよう、個人データの安全管理のために以下の措置を委託先においても確保しなければならない。

- ① 個人データの安全管理のため、委託先における組織体制の整備及び安全管理に係る基本方針・取扱規程の策定等などの内容を委託先選定の基準に定め、当該基準に従って委託先を選定するとともに、当該基準を定期的に見直すこと。
- ② 委託者の監督・監査・報告徴求に関する権限、委託先における個人データの漏えい・盗用・改竄及び目的外利用の禁止、再委託に関する条件及び漏えい等が発生した場合の委託先の責任を内容とする安全管理措置を委託契約に盛り込むとともに、定期的又は随時に当該委託契約に定める安全管理措置の遵守状況を確認し、安全管理措置の見直しを行うこと。

二段階以上の委託が行われた場合には、委託先の事業者が再委託先等の事業者に対して十分な監督を行っているかについても監督を行わなければならない。

なお、安全管理措置の詳細は、本取扱指針〔別冊〕として定める生保版実務指針に従って適切な対応を図らなければならない。

## (2) 代理店に対する指導・監督

生命保険会社等は、保険募集の委託を行っている代理店に対して、個人データの取扱いの委託先として、この取扱指針に準じた取扱いがなされるよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。

### 3-8 第三者への提供

#### (1) 第三者への提供

生命保険会社等は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。但し、3-1(2)の各号のいずれかに該当する場合は、本人の同意なく第三者への提供を行うことができる。第三者への提供の同意を得る際には、原則として書面によることとし、当該書面における記載を通じて、以下の事項を本人に認識させううえで同意を得ることとする。

- ① 個人データを提供する第三者
- ② 提供を受けた第三者における利用目的
- ③ 第三者に提供される情報の内容

個人信用情報機関に対して個人データが提供される場合には、個人信用情報機関を通じて当該機関の会員企業にも情報が提供されることとなるため、個人信用情報機関に個人データを提供する生命保険会社等が本人の同意を得ることとする。

本人から同意を得るに当たっては、本人が、個人データが個人信用情報機関を通じて当該機関の会員企業にも提供されることを明確に認識したうえで、同意に関する判断を行うことができるようにすることとする。このため、生命保険会社等は同意を得る書面に、上記①～③に定める事項の他、個人データが当該機関の会員企業にも提供される旨の記載及び当該機関の会員企業として個人データを利用する者の表示を行うこととする。

「当該機関の会員企業として個人データを利用する者」の表示は、「当該機関の会員企業として個人データを利用する者」の外延を本人に客観的かつ明確に示すものであることが必要であり、会員企業の名称を記載する方法、若しくは当該機関の規約等及び会員企業名を常時公表しているホームページ（苦情処理の窓口の連絡先等、3-12の内容を記載したもの）のアドレスを記載する方法などにより、本人が同意の可否を判断するに足る具体性をもって示すことをいう。

#### (2) オプトアウト

生命保険会社等は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次の各号に掲げる事項をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、当該個人データを本人の同意なく、第三者に提供することができる。

- ①利用目的に第三者への提供が含まれていること
- ②第三者に提供される個人データの項目
- ③第三者への提供の手段又は方法

（例）

- ・プリントアウトして手交又は郵送
- ・フロッピーディスクやMO等で提供
- ・ホームページに掲載
- ・オンラインで提供
- ・書籍として出版

- ④本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること

生命保険会社等は、与信事業に係る個人の返済能力に関する情報を個人信用情報機関へ提供するにあたっては、本項に定める方法を用いないこととし、3-8(1)に従い本人の同意を得ることとする。

#### (3) 委託

生命保険会社等が、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データの取扱いに関する業務の全部又は一部を委託する場合、委託先は第三者には該当しないため、本人の同意なく、個人データの提供を行うことができ

る。

(4) 合併、分社化、営業譲渡等

合併、分社化、営業譲渡等により、事業が承継され、個人データが移転する場合、承継先【（承継候補先を含む。）】は第三者には該当しないため、本人の同意なく、個人データの提供を行うことができる。

(5) 特定の者との共同利用

生命保険会社等が、個人データを特定の者と共同で利用する場合であって、以下の各号に掲げる情報をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いている場合には、共同利用者は第三者には該当しないため、本人の同意なく、個人データの提供を行うことができる。

- ①個人データを特定の者との間で共同して利用する旨
- ②共同して利用される個人データの項目
- ③共同利用者の範囲（個別列挙することが望ましいが、外延を示すことにより本人に通知等する場合には、本人が容易に理解できるよう具体的に特定する必要がある）
- ④利用する者の利用目的
- ⑤安全管理等の個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称

この場合の「通知」は、原則として書面によることとする。

生命保険会社等による「共同して利用する者の範囲」の通知等については共同利用者を個別列挙することが望ましい。また、共同利用者の外延を示すことにより本人に通知等する場合には本人が容易に理解できるよう「共同して利用する者」を具体的に特定する必要がある。

（共同利用者の外延を示すことにより本人に通知等する場合の例）

- ・ 社団法人生命保険協会、社団法人生命保険協会加盟の各生命保険会社（詳しくは、「（HPアドレスを記載）」をご参照ください。）
- ・ 当社及び有価証券報告書等に記載されている、当社の子会社
- ・ 当社及び有価証券報告書等に記載されている、連結対象会社及び持分法適用会社

生命保険会社等は、特定の者との共同利用として、生命保険会社等の間において契約内容等の情報の登録又は交換制度を設け、当該情報の交換を行うときは、交換制度毎に定める取扱規則等に従って、当該情報の厳正な管理を実施しなければならない。

3-9 保有個人データの公表・開示・訂正・利用停止等

(1) 保有個人データに関する事項の公表等

生命保険会社等は、保有個人データについて、次の各号に掲げる情報を本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。

- ①社名・団体名
- ②全ての保有個人データの利用目的（但し、3-1(1)の①号から③号に掲げる場合を除く。）
- ③次に掲げる事項の求めに応じつつ手続及び次のイ又はロの事項を求められたときの手数料の額（手数料を定めた場合）
  - イ 保有個人データの利用目的の通知
  - ロ 保有個人データの開示
  - ハ 保有個人データの内容の訂正、追加又は削除
  - ニ 保有個人データの利用の停止又は消去
  - ホ 保有個人データの第三者への提供の停止
- ④保有個人データの取扱いに関する苦情及び問い合わせの申出先
- 【⑤認定個人情報保護団体である社団法人生命保険協会の名称並びに苦情及び問い合わせの申出先】

(2) 利用目的の通知

生命保険会社等は、本人から自己が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときには、3-9(1)に基づく措置をとったことにより当該保有個人データの利用目的が明らかな場合又は 3-1(1)の①号から③号に掲げる場合を除いて、本人に遅滞なく通知しなければならない。

また、通知しない旨を決定したときにも、その旨を本人に遅滞なく通知しなければならない。

### (3) 保有個人データの開示

生命保険会社等は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの開示（存在しないときにその旨を知らせることを含む。）を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法（開示の求めを行った者が同意した方法があるときはその方法）により、遅滞なく当該保有個人データを開示しなければならない。

但し、開示することにより、次の各号に該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができるが、その場合、その旨を本人に遅滞なく通知することとする。

#### ①本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

（例）

- ・被保険者本人が病名を知らされていない場合、本人の病名等を開示することで、本人の心身状況を悪化させるおそれがある場合

#### ②生命保険会社等の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

（例）

- ・審査等にあたって、生命保険会社等が収集したデータ又はそのデータを元に業務上評価したデータであって、本人に開示した場合、審査業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ・被保険者や保険金等の受取人本人に関する個人データが同時に契約者の個人データとなる場合であって、本人に開示した場合、保険契約者との信頼関係に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ・契約の見込度など、顧客に関する営業上の評価情報であって、本人に開示した場合、顧客との信頼関係に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
- ・債務者区分等、債務者に対する評価情報であって、本人に開示した場合、債務者との信頼関係に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

#### ③他の法令に違反することとなる場合

（例）

- ・生命保険会社が「組織的な犯罪の処罰及び犯罪収益の規制等に関する法律」（平成11年法律第138条。その後の改正も含む。）54条1項に基づいて、主務大臣に取引の届出を行っていたときに、当該届出を行ったことが記録されている個人データを開示することが同条2項の規定に違反する場合  
なお、窓口やコールセンターで行う契約内容照会・解約返戻金の照会等サービスとしての対応が期待されているものについては、「保有個人データの開示を求められたとき」には該当しないものとする。

### (4) 保険契約に関する開示請求者

保険契約に関して、開示の求めを行うことができる者は原則として、保険契約締結の主体たる保険契約者若しくはその代理人（未成年者若しくは成年被後見人の法定代理人又は開示等の求めをすることにつき本人が委託した代理人）とする。

また、被保険者、保険金受取人等保険契約者以外の者から、当該本人が識別される保有個人データの範囲内で開示の求めがなされた場合には、保険契約者本人の個人データの第三者提供とならないよう配慮しつつ、開示の求めに応じることとする。

（例）

- ・被保険者が契約者と別人になっている場合の被保険者に関する権利等（保険契約者名義、契約日、保険金額等）の確認の請求
- ・保険金、給付金の支払事由が発生し、受取りの権利が確定した保険金、給付金の受取人からの請求

### (5) 保有個人データの訂正等

生命保険会社等は、本人から、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないという理由によって当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除（以下、「訂正等」という。）を求められた場合には、利用目的の達成に必要な範囲内において、遅滞なく事実の確認等の必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行わなければならない。

訂正等を行った場合、又は訂正等を行わないこととした場合は、本人に対し、遅滞なくその旨（訂正等を行った場合は、その内容を含む）を通知しなければならない。

なお、利用目的からみて、訂正等が必要でない場合や保有個人データが正確である場合には、訂正等を行う必要はないが、その場合、その旨を本人に遅滞なく通知しなければならない。

### (6) 保有個人データの利用停止等

生命保険会社等は、保有個人データを本人の同意なく目的外利用していたこと、保有個人データが不正に取得されたこと、本人の同意がなく保有個人データの第三者提供を行っていたことを理由として、本人から、利用の停止等（保有個人データの利用の停止、消去又は第三者への提供の停止）を求められた場合であって、その求めに理由があることが判明したときは、違反の是正のために必要な限度で、遅滞なく当該措置を行わなければならない。ただし、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

また、利用の停止等を行った場合には、その旨を遅滞なく本人に通知することとする。

なお、違反を是正するための必要な限度を超えている場合や、手続違反である旨の指摘が正しくない場合には、利用の停止等を行う必要がないが、その場合、利用の停止等を行わない旨を本人に通知しなければならない。

#### (7) 理由の説明

生命保険会社等は、保有個人データの利用目的の通知・開示・訂正・利用停止等において、本人から求められた措置の全部又は一部について、その措置をとらない旨を通知する場合又はその措置と異なる措置をとる旨を通知する場合は、本人に対し、措置をとらない又は異なる措置をとることとした判断の根拠及び根拠となる事実を示し、その理由を説明することとする。

#### (8) 開示等の求めに応じる手続

本人が開示等を求める場合に、生命保険会社等の担当窓口が容易に分かり、かつ開示等の請求手続を円滑に行うための体制を明確化するため、生命保険会社等は開示等の求めにおいて、その求めを受け付ける方法として、次の各号に掲げる事項を合理的な範囲で定め、本人の知り得る状態に置くこととする。

##### ①開示等の求めの受付先

②開示等の求めに際して提出すべき書面（電磁的方法その他の知覚によっては認識することができない方法で作られる記録を含む。）の様式、その他の開示等の求めの受付方法（郵便、ファックス等）

③開示等の求めをする者が本人又はその代理人であることの確認方法

④保有個人データの利用目的の通知、又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法

なお、開示等の求めを行った者がその方法に従わなかった場合は、開示等に応じないことができる。

また、生命保険会社等は円滑に開示等の手続が行えるよう、本人に対し、自己のデータの特定に必要な事項（住所、証券番号、担当営業職員・代理店等）の提示を求めることができる。

なお、本人が容易かつ的確に開示等の求めをすることができるよう、生命保険会社等は自己の保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便性を考慮した適切な措置をとることとする。

生命保険会社等が、開示等の求めに応じる手続を定めるにあたっては、必要以上に煩雑な書類を求めることや、受付窓口を不当に制限するなど、本人に過重な負担を課すことのないよう、配慮する。

生命保険会社等が、開示等の求めを受け付ける方法を定めた場合には、3-12に定める「個人情報保護宣言」と一体としてインターネットのホームページでの常時掲載や事務所の窓口等での掲示・備付けを行うこととする。

生命保険会社等が、開示等の求めをする者が本人又はその代理人であることの確認の方法を定めるに当たっては、十分かつ適切な確認手続とするよう留意するものとする。なお、代理人による開示等の求めに対して、事業者が本人にのみ直接開示等することは妨げられない。

#### (9) 手数料

生命保険会社等は、保有個人データの利用目的の通知や保有個人データの開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料の額を定め、徴収することができる。

また、手数料の額を定めたときは、本人の知り得る状態に置くこととする。

なお、手数料を徴収する場合は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲において、その手数料の額を定めることとする。

#### 3-10 苦情の処理

生命保険会社等は、個人情報の取扱いに関する苦情を受けたときは、その内容について調査し、合理的な期間内に、適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

生命保険会社等は、苦情処理手順の策定、苦情受付窓口の設置、苦情処理に当たる従業者への十分な教育・研修など、苦情処理を適切かつ迅速に行うために必要な体制の整備に努めなければならない。

### 3-11 漏えい事案への対応

生命保険会社等は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、監督当局に直ちに報告することとする。

生命保険会社等は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、漏えい等の事実関係及び再発防止策等を早急に公表することとする。

生命保険会社等は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合には、漏えい等の対象となった本人に速やかに漏えい等の事実関係等の通知を行うこととする。

### 3-12 個人情報保護宣言の策定

生命保険会社等は、個人情報に対する取組み方針を、あらかじめ分かりやすく説明することの重要性にかんがみ、事業者の個人情報保護に関する考え方及び方針に関する宣言（いわゆるプライバシーポリシー、プライバシーステートメント等。以下、「個人情報保護宣言」という。）を策定し、例えば、以下の内容をインターネットのホームページへの掲載、又は事務所の窓口等での掲示・備付けにより、公表することとする。

- ① 関係法令等の遵守、個人情報を目的外に利用しないこと及び苦情処理に適切に取組むこと等、個人情報保護への取組み方針の宣言
- ② 個人情報の利用目的の通知・公表等の手続についての分かりやすい説明
- ③ 開示等の手続等、個人情報の取扱いに関する諸手続についての分かりやすい説明
- ④ 個人情報の取扱いに関する質問及び苦情処理の窓口